

УДК 811.131.1'271

Зеленина Л.Е.

Екатеринбург, Россия

СПЕЦИФИКА**КОММУНИКАТИВНОГО
ПОВЕДЕНИЯ ИТАЛЬЯНСКИХ
ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ**

Аннотация. В статье описывается специфика коммуникативного поведения итальянских деловых партнеров, демонстрируется, как национальные черты находят отражение в коммуникативных актах, приводятся ситуации итальянского делового общения.

Ключевые слова: деловое общение, коммуникативное поведение, национальная специфика, итальянские деловые партнеры.

Сведения об авторе: Зеленина Лилия Евгеньевна, ассистент кафедры профессионально-ориентированного языкового образования

Место работы: Уральский государственный педагогический университет.

Контактная информация: 620017, г. Екатеринбург, пр. Космонавтов, 26, к. 483.

e-mail: zel-liliya@yandex.ru.

Zelenina L.E.

Ekaterinburg, Russia

SPECIFIC OF THE**COMMUNICATIVE BEHAVIOUR
OF ITALIAN BUSINESS
PARTNERS**

Abstract. The article is devoted to the specific of the communicative behaviour of Italian business partners, is shown the reflection of the national features in the communicative acts, are shown the situations of Italian business communication.

Keywords: business communication, communicative behaviour, national specific, Italian business partners.

About the Author: Zelenina Liliya Evgenievna, assistant of the Chair of professionally-directed language education.

Place of employment: Ural State Pedagogical University.

Межкультурная коммуникация характеризуется тем, что общение происходит между представителями различных культур. Участники межкультурной коммуникации при прямом контакте применяют специальные языковые варианты и дискурсивные стратегии, отличные от тех, которые применяются при общении внутри одной культуры. При наличии разных культур и языков общение может быть осложнено непониманием сторон.

Стиль итальянской деловой коммуникации имеет ряд принципиальных особенностей: имеются отличия в стратегиях коммуникативного поведения, нормах и правилах межличностного взаимодействия, этике делового общения. Данные особенности проявляются в специальных коммуникативных оборотах языка. Коммуникативное поведение, как совокупность норм и традиций является основным компонен-

том стереотипа поведения. Одной из базовых составляющих описания коммуникативного поведения является выявление и изучение коммуникативно релевантных черт национального характера, необходимых для понимания особенностей национального коммуникативного поведения.

Под коммуникативным поведением понимается:

- «реализуемые в коммуникации правила и традиции общения той или иной лингвокультурной общности» [Колесниченко 2010: 311];

- «особенности общения той или иной лингвокультурной общности» [Газизов 2009: 22].

Мы, вслед за Стерниным, будем понимать под национальным поведением совокупность норм и традиций общения народа. «Коммуникативное поведение – это продукт миллионов лет эволюции, оно заложено как генетически, так и обусловлено нашей принадлежностью к какой либо группе, полу, возрастом, личным жизненным опытом, уровнем образования и многими другими факторами» [Стернин 2009: 9]. Несмотря на эти различия, люди в разных культурах вступают между собой в самые разные отношения, обмениваются мнениями, совершают поступки. Интерпретировать смысл конкретного поступка бывает сложно в силу того, что он мотивирован традиционным представлением о характерных нормах, принятых в различных культурах.

Интерес к изучению коммуникативного поведения можно объяснить глобализацией, расширением международных контактов, разнообразием видов межкультурной коммуникации, выделением национальной самобытности народов, проблемой межнациональных конфликтов, требующих урегулирования, необходимостью правильного понимания и интерпретации представителей другой лингвокультуры.

Для коммуникативного поведения характерны определенные нормы, позволяющие определить коммуникативное поведение как нормативное либо ненормативное. «Нормы коммуникативного поведения могут быть четырех видов: общекультурные, групповые (особенности общения, закрепленные культурой для определенных профессиональных, гендерных, социальных и возрастных групп), ситуативные, индивидуальные (отражают индивидуальную культуру и коммуникативный опыт индивида» [Стернин 2000: 6].

Нормы итальянского коммуникативного поведения связаны с ситуациями делового общения: обращение, знакомство, приветствие, комплимент, извинение, прощание. Итальянское деловое общение включает пять блоков. К первому блоку относится знакомство и представление деловых партнеров, положительные отзывы, получение ин-

формации о деловых партнерах, выражение пожеланий об успешном сотрудничестве. В начале официальных мероприятий произносится приветственная речь, содержание которой зависит от аудитории и ситуации.

Цель данной речи заключается в приветствии деловых партнеров, информировании о важности проводимого мероприятия. Обращение к собеседнику является ярким и употребительным этикетным знаком. По сравнению с русским языковым этикетом, итальянский этикет требует более частого обращения к имени собеседника. Обращение необходимо рассматривать как речевое действие, целью которого является привлечение внимания собеседника для начала общения. Выбор форм будет зависеть от коммуникативного контекста, степенью близости отношений между партнерами. Для ситуаций приветствия характерен набор этикетных выражений о жизни, делах, здоровье семьи. У делового партнера, с которым общаетесь, допустимо спросить *Come sta?* «Как идут Ваши дела». Вопросы могут дополняться более конкретными элементами, связанными с семьей, работой: *Come stanno i Vostri figli?* «Как дела у детей?», *Come va la famiglia?* «Как семья?». В качестве реплики-реакции, выступают следующие выражения *benino* «хорошо», *benissimo* «очень хорошо».

Особенностью коммуникативного поведения итальянцев при знакомстве является тот факт, что среди них, можно отметить более широкое, по сравнению с русским, обращение на «ты». Данный вид общения применяется с целью установления доверительного контакта с партнером. Нередко, при первом знакомстве итальянцы, независимо от возраста, могут предложить собеседнику перейти на «ты». Однако не принято обращаться на «ты» к обслуживающему персоналу, к подчиненным по службе, к руководящим работникам.

Severgnini пишет, «когда молодые коллеги меня встречают и обращаются на «Вы», они полагают, что ведут себя воспитанно. На самом деле данное местоимение служит способом создания дистанции. Говорите мне «ты», я вас прошу». В случае, если один участник коммуникации обращается на «ты», а другой продолжает обращаться на «вы», итальянец может расценить данное поведение как высокомерное и может принять за стремление сохранить дистанцию. Обращение на «ты» считается выражением симпатии.

В итальянском социуме известными и широко применяемыми являются различные приветствия, которые имеют различную стилистическую окраску, распространенность и сферу применения. Итальянцев отличает повышенная приветливость, часто при общении можно

услышать наименования *caro* «дорогой», *cara* «дорогая», *bello* «милый», *bella* «милая» даже при неблизком знакомстве.

«Итальянской культуре присуще особое отношение к женщине. Женщинами принято восхищаться, не скрывая этого. Итальянцы способны восхищаться любой женщиной, не делая никаких исключений: они способны найти комплимент и для дамы преклонного возраста и для юной сотрудницы. Даже в ситуациях делового общения женщина непременно оказывается в центре мужского внимания, а итальянские деловые партнеры начинают соперничать в галантном обращении к женщине» [Баева 2009: 56].

Второй блок включает в себя презентацию, деловую беседу, деловой разговор, собеседование при устройстве на работу. В вышеуказанных ситуациях происходит обсуждение вопросов, принятие решений, убеждение, воздействие на деловых партнеров, аргументация. Выбор аргументов, как и выбор лексических средств, представляется деликатной темой внутри каждой культуры. При аргументах с представителями Италии лучше избегать выражений, содержащих политическую коннотацию и использование намеков, связанных со стереотипным представлением о национальности собеседника. Напротив, приветствуются аргументы относительно здоровья. Итальянцы могут с легкостью переходить из личной сферы общения в деловую и наоборот. Они любят перехватывать инициативу, прерывать собеседника.

Итальянский стиль ведения переговоров тесно связан с понятием семьи. «Представители итальянского сообщества очень ценят семью и ее роль в жизни общества и человека. Семья считается важным фактором общественной и деловой жизни. Стиль отношений на переговорах можно оценить как семейный. Основными характеристиками переговоров являются лояльность, выполнение обязательств и обязанностей, четкая граница между «своими» и «чужими»» [Баева 2009: 87]. В большинстве случаев на переговорах итальянцы предпочитают личные контакты: пытаются создать сети доверенных лиц, подобные семье.

Во время делового общения итальянцы жестикулируют и применяют в речи красочные эпитеты и восклицания. Они способны превратить процесс обсуждения в бурную дискуссию. У делового партнера подобные бурные эмоции могут вызвать негативное впечатление, но представляется целесообразным позитивно реагировать на эту повышенную эмоциональность. Можно согласиться со Стендалем: «В Риме люди так же умны как в Эдинбурге, но на жизнь там смотрят взглядом, полным огня, страсти, сильных чувств» [Стендаль 1978: 7-

8]. Будучи энергичными и экспрессивными, итальянцы отличаются большей общительностью, склонны к динамизму и предприимчивости, стремлением быстро решать деловые вопросы.

В ситуациях делового общения иногда возникают непонимания и противоречия, которые могут перерасти в конфликт. В данном случае необходимо принести извинения, найти выход из тупика, разрешить конфликтную ситуацию, сменить негативные эмоции на нейтральные.

Причиной противоречий может быть несовпадение интересов, мнений, точек зрения, невыполнение условий сотрудничества. Вышеизложенные ситуации относятся к третьему блоку делового общения. В спорных вопросах, несмотря на то, что итальянцам присуща повышенная эмоциональность, они стремятся к разумному компромиссу. Руководитель итальянской делегации старается сохранять ясность и полностью контролировать ситуацию, от него зависит принятие решения. Как правило, в итальянской делегации присутствует четкая иерархия и внутренние конфликты маловероятны.

В целях предотвращения конфликта следует избегать выражений, содержащих политическую коннотацию, обсуждения стереотипных представлений о национальной принадлежности собеседника, затрагивания темы доходов партнера, вопроса о финансовом положении. Как и в большинстве лингвокультур, в итальянской культуре приветствуется бесконфликтное общение.

К четвертому блоку делового общения относится общение в неформальной обстановке. Данное общение проводится с целью улучшения психологического климата в коллективе, обсуждения проблем в неформальной обстановке, повышения эффективности рабочего процесса, развития умений работы в команде, снятия напряжения. Чаще всего местом неформального общения служит бар, расположенный рядом с фирмой. Итальянцы предпочитают поужинать вместе или выпить кофе с деловыми партнерами для беседы и ослабления напряжения. В этой связи необходимо отметить важность, которую придают итальянцы неформальным контактам с партнерами по переговорам, во время которых можно более свободно высказываться, сделать определенные критические замечания по поводу деловых предложений, без риска затронуть самолюбие сторон.

Неформальное общение отличается меньшей нормативностью, более низким психологическим напряжением, менее официальным характером, большей свободой в выражении мыслей, предпочтений, большей эмоциональностью. Большая роль играет частота деловых

встреч между деловыми партнерами.

К финальному блоку делового общения относятся завершение сотрудничества и прощание. В итальянской коммуникации, реплики, применяемые в ситуациях прощания достаточно разнообразны. В Италии считается хорошим тоном прощаться, выходя из бара, магазина, где нет много посетителей. Совершив покупку или получив услугу, необходимо попрощаться даже с незнакомыми людьми. При прощании допустимы эмоциональные фатические пожелания. Данные высказывания способствуют продолжению отношений между партнерами, и в дальнейшем, их можно отнести к ритуальным действиям, которые обладают культурной спецификой и определяют коммуникативное поведение.

Учет национальной специфики и специфики коммуникативного поведения позволяет вести деловые переговоры более эффективно и правильно интерпретировать намерения деловых партнеров.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Баева Е.И. Особенности итальянского коммуникативного поведения: дис. ...канд. филол. Наук. – Воронеж, 2012.

Газизов Р.А. Коммуникативное поведение немецкой и русской лингвокультурологической общностей: дис. ...канд. филол. наук. – Уфа, 2001. – 250 с.

Колесниченко В.Л. К вопросу об особенностях вербального и невербального коммуникативного поведения представителей английской и испанской лингвокультур // Труды Междунар. науч.-практ. интернет-конф. «Преподаватель высшей школы в XXI веке». – Вып. 7. – Ростов-на-Дону, 2009. – С.169-174.